INSTYTUT PAMIĘCI NARODOWEJ
Komisja Ścigania Zbrodni
przeciwko Narodowi Polskiemu
Biuro Administracyjno-Gospodarcze

Wszyscy uczestnicy postępowania
o udzielenie zamówienia publicznego

Pismo z dnia:	Znak:	Nasz znak:	Data:
		BAG-V4-280-98( )/20	Warszawa, dnia

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie **przetargu nieograniczonego** na: **„Usługa wsparcia technicznego dla oprogramowania VMware oraz technicznego i merytorycznego dla systemu SAM Snow" (BAG-81/20).**

Wyjaśnienie treści SIWZ

Instytut Pamięci Narodowej – Komisja Ścigania Zbrodni przeciwko Narodowi Polskiemu, działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843) zawiadamia, że wpłynęły zapytania, dotyczące treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, na które udzielono następującej odpowiedzi:

Pytanie 1:

Wsparcie merytoryczne w dziedzinie licencjonowania w IT (np.: Microsoft, IBM, Oracle, VMware itp.) w rozliczeniu rocznym 50 godzin. Okres wsparcia obowiązuje w okresie 12 miesięcy od dnia uruchomienia wsparcia. Prosimy o podanie dokładnego zakresu wsparcia, jakie prace będą do wykonania w tym zakresie przez Oferenta.

Odpowiedź:

W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż zakres wsparcia, o którym mowa powyżej będzie polegał na konsultacji, dot. sposobu i poprawności licencjonowania produktów np. Microsoft, IBM, Oracle w zależności od potrzeb i zasobów Zamawiającego np. w czasie udzielana zamówień, których przedmiotem będzie zakup oprogramowania.

Pytanie 2:

„Wsparcie merytoryczne w dziedzinie licencjonowania w IT (np.: Microsoft, IBM, Oracle, VMware itp.) w rozliczeniu rocznym 50 godzin. Okres wsparcia obowiązuje w okresie 12 miesięcy od dnia uruchomienia wsparcia ."Prosimy o wyjaśnienie jaki czas reakcji Wykonawcy jest przewidziany przez Zamawiającego, prosimy o podanie SLA świadczonego wsparcia.

Odpowiedź:

W odpowiedzi na powyższe Zamawiający wyjaśnia, iż na etapie realizacji będzie wymagał od Wykonawcy czasu reakcji w zakresie wsparcia merytorycznego (konsultacji) – czasu reakcji (podjęcia działań) do 4 godzin; ostatecznego rozwiązania problemu w ciągu 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia.

Pytanie 3:

„Wsparcie merytoryczne w dziedzinie licencjonowania w IT (np.: Microsoft, IBM, Oracle, VMware itp.) w rozliczeniu rocznym 50 godzin. Okres wsparcia obowiązuje w okresie 12 miesięcy od dnia uruchomienia wsparcia ." Prosimy o podanie kanałów komunikacji pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą w toku świadczenia wsparcia.

Odpowiedź:

W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż kanałem do komunikacji pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą w trakcie świadczenia usługi wsparcia będzie droga mailowa oraz telefoniczna.

Sporządziła: Agnieszka Ibrahim, tel. 581-88-74